

**Стойко Ігор**

кандидат технічних наук, доцент  
доцент кафедри управління інноваційною діяльністю і сферою послуг  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
м. Тернопіль, Україна

**Igor Stoyko**

PhD, Associate Professor  
Ternopil Ivan Puluj National Technical University  
Ternopil, Ukraine

**ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ:  
ПРОБЛЕМИ І ПЕРСПЕКТИВИ ВІДНОВЛЕННЯ І ОНОВЛЕННЯ  
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ПІСЛЯ ПАНДЕМІЇ КОРОНАВІРУСУ  
TOURISM INDUSTRY:  
PROBLEMS AND PROSPECTS OF RECOVERY AND RENEWAL OF HOTEL  
BUSINESS AFTER THE CORONAVIRUS PANDEMIC**

*«Недостатньо робити все, що від тебе залежить.  
Потрібно знати, що робити і тоді вже робити все,  
що від тебе залежить»  
Вільям Едвардс Демінг*

Індустрію туризму часто називають найбільшою галуззю у світі, що становить 10% світового ВВП. У 2016 році, до початку пандемії COVID-19, було понад 1,2 мільярда міжнародних туристів: це суттєвий економічний вплив та рух товарів та послуг. За даними Всесвітньої організації ООН з питань туризму ЮНВТО (The United Nations World Tourism Organization – UNWTO) у 2016 році «Загальна вартість експорту від міжнародного туризму становила 1,5 трлн. доларів США». Туризм також вважається експортом і унікальний тим, що споживачі приходять до товару, де його споживають на місці.

Туризм, а також залежна від нього індустрія гостинності сильно постраждали від урядових заходів всіх країн щодо обмеження коронавірусу. Можна стверджувати, що готельний бізнес зазнав більше негативного впливу, ніж будь-яка інша галузь, яка пов'язана з індустрією туризму. Введення локдаунів, заборони польотів, зниження до мінімуму кількості ділових зустрічей, обмеження поїздок та примусове закриття ресторанів та барів об'єдналися, щоб поставити під сумнів подальше існування багатьох готелів. Цілий ряд проблем готельного господарства, які стоять і будуть стояти перед ними, вимагають управлінських рішень не тільки виходу з кризи, але й подальшого розвитку.

Висвітленню стану туристичної індустрії у цілому в умовах коронавірусу COVID-19 і її похідних – готельного чи ресторанного бізнесу присвячують останнім часом багато науковців і практиків. Основою їх публікацій є надання рекомендаційних заходів, які необхідно провести для відновлення економічного, соціального та екологічного впливу туризму на розвиток окремих територій. Деякі публікації направлені на аналіз стану готельного-ресторанного господарства, на проблеми, які необхідно вирішити по відновленню бізнесу, у тому числі і на новому, більш прогресивному і інноваційному рівні.

Туризм – дивовижний сектор економіки з величезним мультиплікативним ефектом. Він здатний дати поштовх розвитку не тільки готельного ринку, ритейлу та сфери послуг, але й економіки України загалом. Приїжджаючи в країну, турист фактично дивиться у дзеркало інвестиційного клімату. Якщо нам вдасться створити умови для торгівлі очікуваннями і надію на можливість заробити і розвивати бізнес в Україні і підкріпити їх реальними діями з боку влади, приплив міжнародних інвестицій справді зросте.

Особливу увагу в системі туристичних послуг слід приділити саме послугам проживання. Найбільш якісно задовольнити цю первинну потребу повинні саме послуги

готельного господарства. Підприємства готельного господарства обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів-туристів як вітчизняних, так й іноземних, як організованих, так й індивідуальних. Для кожної категорії споживачів потрібні особливі методи, прийоми обслуговування.

Нелегко вирішити зайнятися такою важкою роботою, як готельний бізнес, і взяти на себе велику відповідальність у цей складний фінансовий час. Аналіз ринку, правильні і реалістичні цілі допомагають вибрати ту концепцію готелю, яка допоможе прийняти правильні ділові рішення та запобігти невдачі у готельному бізнесі.

Успішність готельних послуг і готельного бізнесу передбачає врахування і проходження ряд етапів, як успішних так і проблемних. Тільки знаючи ці найпоширеніші проблеми у готельному бізнесі, власники можуть їх обминути або пройти з найменшими бюджетними витратами.

У чому основні проблеми готелів та яка можливість їх вирішення?

Топ-20 проблем в галузі готельного сервісу в контексті відновлення і оновлення бізнесу після пандемії коронавірусу:

- повне дотримання правил безпеки COVID-19;
- висока конкуренція, погані знання про конкуренцію;
- неправильні маркетингові зусилля;
- управління та витрати бюджету;
- труднощі з енергоменеджментом;
- погане задоволення споживачів послуг;
- відсутність кваліфікованих кухарів та менеджерів;
- професійність та відданість кадрів;
- лідерство керівника і керівних кадрів;
- високі тарифи обслуговування;
- проблеми чистоти;
- належне транспортне обслуговування; проблеми безпеки;
- відсутність розважальних програм;
- автоматизація і інтернет-охоплення;
- бронювання та ціни;
- марнування періодами простою;
- непостійна пропозиція;
- погана інвентаризація та управління персоналом;
- технічне обслуговування та ремонт.

Пандемія стала стрес-тестом, зробивши серйозний вплив як на ринок праці в цілому, так і на управлінські рішення в організаціях кожної галузі. Але є промінь надії. По мірі того, як заходи обмеження свободи як пересування, так і подорожування у всьому світі закінчуються, і речі повертаються до подоби нормальності, готелі будуть готуватися до відкриття. Вони можуть з нетерпінням чекати великих, майбутніх ринків подорожей, і великої кількості гостей, що прагнуть знову почати подорожі.

Але необхідно погодитися, що готельний сектор чекають великі зміни як у короткостроковій перспективі після завершення карантину, так і в забігу на довгу дистанцію – 3-5 років. Причому частина цих трансформацій відбуватиметься цілком природним чином, тобто вони продовжаться, активізуються. Або почнуться процеси переформатування, які дозріли та мають статися.

#### Перелік використаних джерел:

1. Top 10 Problems & Challenges in the Hotel Management Industry. [Електронний ресурс]. – 2016. – URL: <http://www.4dhotelbookingsoftware.com/blog/post/top-10-hotel-problems-challenges>.
2. Top 6 Problems Hotel Managers Face. [Електронний ресурс]. – 2017. – URL: <https://www.gourmetmarketing.net/top-6-problems-hotel-managers-face/>.
3. Tips for Dealing With the Upcoming Challenges In Hotel Management. [Електронний ресурс]. – 2020. – URL: <https://www.euruni.edu/blog/tips-dealing-challenges-hotel-management/>.